

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА ФИНАНСОВ, ИНВЕСТИЦИЙ И ИННОВАЦИЙ

**НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ КАРТОЧНОГО БИЗНЕСА
В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ**

Выпускная квалификационная работа
обучающейся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика
заочной формы обучения, группы 09001470
Хачатрян Маргариты Валерьевны

Научный руководитель
Доц., к.э.н., доцент кафедры
финансов, инвестиций и
инноваций Быканова Н.И.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ КАРТОЧНОГО БИЗНЕСА В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ	
1.1. Значение пластиковых карт в развитии банковских услуг.....	6
1.2. Основные функции и виды банковских пластиковых карт как платежного инструмента	13
1.3. Критерии эффективности системы расчетов с использованием банковских пластиковых карт.....	19
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ В ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЕ ПАО СБЕРБАНК	
2.1. Организационно-экономическая характеристика ПАО Сбербанк...	25
2.2. Мониторинг операций с пластиковыми картами ПАО Сбербанк...	31
2.3. Оценка эффективности использования пластиковых карт ПАО Сбербанк.....	37
2.4. Основные направления развития карточного бизнеса ПАО Сбербанк.....	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	50
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	53
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	59

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы выпускной квалификационной работы заключается в том, что использование банковских карт в качестве одного из основных средств безналичных расчетов является важной задачей «технологической революции» банковского дела. Это средство платежа, обладающее несомненными преимуществами, обеспечивает как эмитентам карт, так и их владельцам массу привилегий. Для владельцев карт это, в первую очередь, удобство, надежность, практичность, экономия времени и отсутствие необходимости всегда иметь при себе внушительную сумму денег. Что касается эмитентов карт, в частности, банков – это повышение конкурентоспособности и престижа, снижение затрат на изготовление, учет и обработку бумажно-денежной массы, а главное, минимальные временные издержки и экономия живого труда.

Развитие российского рынка пластиковых карт в последние годы имеет положительную динамику, вне зависимости от тех кризисных явлений, которые до сих пор наблюдаются в некоторых секторах экономики страны. В свою очередь темпы эмиссии платежных карт имеют положительную тенденцию, идет рост безналичных операций, совершенных с использованием банковских карт, что делает данный вид расчета наиболее популярным и удобным.

Степень научной разработанности темы выпускной квалификационной работы. Исследованию развития карточного бизнеса посвящены труды многие авторы, среди них такие как: Алексеева Д.Г., Боровкова В.А., Лаврушин О.И., Ковалёва Т.М., Рубцов Б.А., Стихилияс И.В. и другие. Не смотря на это необходимость изучения и исследования проблемы внедрения пластиковых карточек является важнейшей тенденцией развития технологии безналичных расчетов в банковской системе и требует дальнейшего исследования.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка теоретических предложений и практических рекомендаций по развитию системы карточного бизнеса в коммерческом банке на основе анализа эффективности использования пластиковых карт в кредитной организации.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- определить роль и значение пластиковых карт в развитии банковских услуг;
- изучить основные функции и виды банковских пластиковых карт, как платежного инструмента;
- рассмотреть критерии эффективности системы расчетов с использованием банковских пластиковых карт;
- проанализировать операции с пластиковыми кредитными картами в коммерческом банке;
- провести мониторинг эффективности использования дебетовых пластиковых карт в коммерческом банке;
- предложить основные направления развития карточного бизнеса в коммерческом банке.

Объектом исследования является процесс развития карточного бизнеса в коммерческом банке.

Предметом исследования являются финансово-экономические отношения между коммерческим банком и клиентами по предоставлению карточных услуг.

Теоретической основой выпускной квалификационной работы явились труды отечественных ученых, вопросам функционирования платежных систем, основанных на обращении банковских пластиковых карт, среди них исследования таких авторов как: Абрамова М.А., Гигнюк И.Г., Ермаков С.Л., Розанова Н.М., Соколинская Н.Э., Тавасиев А.М. и другие.

Методологическая база. При проведении исследования в выпускной квалификационной работе использовались общие и специальные методы

научного познания: диалектической логики, системного подхода, анализа и синтеза, группировки, сравнения, графического представления результатов исследования и другие.

Информационную базу исследования составили действующие законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации, положения и статистические бюллетени Банка России, регулирующие деятельность платежных систем и операций с банковскими пластиковыми картами; публикации в периодической печати; материалы научно-практических сборников; статистические данные годовой бухгалтерской отчетности ПАО Сбербанк, данные сети Интернет.

Практическая значимость исследования состоит в том, что основные теоретические положения и выводы исследования доведены до уровня конкретных предложений и могут быть использованы в целях развития обращения банковских пластиковых карт в рассмотренной кредитной организации. Полученные результаты практического анализа операций с банковскими пластиковыми картами послужат предпосылкой для дальнейших исследований по вопросам развития карточного бизнеса в коммерческом банке.

Структура выпускной квалификационной работы обусловлена целью и задачами проведенного исследования. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений. Работа изложена на 59 страницах машинописного текста, включает 5 таблиц, 9 рисунков и 8 приложений. Список литературы содержит 55 наименований.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ КАРТОЧНОГО БИЗНЕСА В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ

1.1. Значение пластиковых карт в развитии банковских услуг

На сегодняшний день развитие рынка денежного обращения привело к возникновению платежных систем, которые представляют собой совокупность правил, инструментов, процедур и методов, а также технической инфраструктуры, применяемых для перевода денег, осуществления расчетов и урегулирования долговых обязательств между участниками экономического оборота. Развитие научно-технического прогресса и инновационных технологий привело к возникновению электронных платежных систем (ЭПС), при помощи которых осуществляются платежи и расчеты с применением средств электронных коммуникаций, а также инструментов кодирования информации и ее автоматической обработки.

Банковские карты и услуги, основанные на электронных платежных системах, широко используются в современных коммерческих банках, а также имеют тенденцию к стремительному увеличению. Число пользователей данных услуг растет в силу того, что безналичный расчет вытесняет наличные денежные средства, а Интернет-технологии набирают обороты.

В настоящее время эмитирование и эквайринг банковских карт является одним из наиболее динамично развивающихся видов услуг, предлагаемых банковским бизнесом. Эмиссия банковских карт представляет собой деятельность по выпуску банковских карт, открытию счетов и расчетно-кассовому обслуживанию клиентов при совершении операций с использованием выданных им банковских карт. Суть эквайринга заключается в том, что какой-либо банк оказывает торговым и сервисным предприятиям услугу, позволяющую им принимать к оплате банковские карты. Помимо того, что банк устанавливает в пунктах платежа специальную аппаратуру для

использования банковских карт, он адаптирует к этой технологии кассовые аппараты, обеспечивает различные способы авторизации карт. Банк, осуществляющий эквайринг, берет на себя инкассацию платежных документов и перечисляет денежные поступления на счет магазина, ресторана, гостиницы, то есть той организации, за чьи товары или услуги клиенты расплачивались «пластиковыми» деньгами. Таким образом, работа с банковскими картами стала существенной частью банковского бизнеса, которая не только постоянно увеличивается в размерах, но и регулярно подвергается технологическим изменениям, а сама банковская платежная карта является электронным средством платежа и используется для обеспечения обращения электронных денежных средств [24, с. 204].

Пластиковая карта представляет собой персональный платежный инструмент, благодаря которому физическое либо юридическое лицо способно оплачивать товары и/или услуги безналичным способом, а еще приобретать наличные средства в филиалах (отделениях) банков и банковских автоматах (банкоматах). Значимой характерной чертой абсолютно всех пластиковых карт считается содержание на них особого набора информации, используемого в разных прикладных программах.

На сегодняшний день на территории Российской Федерации функционируют десятки локальных, региональных и межрегиональных платежных систем. Число держателей пластиковых карт российских платежных систем регулярно увеличивается.

В настоящее время уже больше миллиона человек используют пластиковые банковские карты. Пластиковые карты уже почти имеют все шансы заменить наличные деньги. Во многом они даже удобнее монет или купюр: удобным сделался перевод денег за рубеж; оплата ЖКХ и многообразных товаров и услуг начала производиться безналичным расчётом; за приобретение чего-либо с карты мгновенно снимается необходимая сумма средств, экономя этим время покупателя; нет потребности в том, чтобы иметь при себе крупные суммы наличных денег [15, с. 27].

Интерес государства при внедрении расчетов по платежным картам очевиден: снижаются колоссальные затраты на инкассацию денежных средств, эмиссию и регенерацию банкнот и монет; упрощается учет движения денег и взимания налогов; технология расчетов без участия наличных денег помогает снизить криминогенность обстановки вокруг предприятий и лиц, работающих с наличностью; внедрение таких расчетов поможет сгладить в некоторой степени темпы роста инфляции в стране. Кроме того, государству легче проследить движение денег, поскольку теневой оборот возможен только при наличных расчетах. Платежные карты могут служить инструментом борьбы с теневой экономикой, что позволит увеличить поступление налогов в различные уровни бюджетной системы (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Роль пластиковых карт в экономике государства

Внедрение платежных карт играет огромную роль в экономическом росте, что обусловлено притоком частных инвестиций в российские кредитные организации (остатки на текущих счетах, страховые депозиты). Это

обеспечивает дополнительный источник пассивов для коммерческих банков. Они могут быть направлены на кредитование физических и юридических лиц [45, с. 73].

Однако система использования электронных денег несовершенна. Например, не все жители РФ одобряют или же могут воспользоваться такого рода системой. Многие жители государства, в основном это граждане, достигшие пенсионного возраста, выбирают применение традиционных наличных денег и никак не хотят приобретать пластиковые банковские карты. В банках зачастую совершаются нарушения в работе и сбои в системе, и оплата товаров и услуг бывает неосуществимой. Кроме того несовершенна и защита электронных денежных средств на картах людей, и этим довольно часто пользуются преступники. В настоящее время не имеется возможности поставить банкоматы в абсолютно всех районах государства.

Важность рынка пластиковых карт заключается в том, что он испытывает крайне значимый период собственного формирования. От престижных, общедоступных только высокооплачиваемым категориям жителей, пластиковые карты обернулись в довольно доступный способ расчетов. Платежные карты, являющиеся согласно собственной сущности инструментом расчетов высокой ликвидности, в полной мере подвергаются влиянию переломных явлений. В связи с этим задача о перспективах формирования платежного оборота, в том числе на базе обширного использования банковских карт, обретает особую важность в нынешних условиях.

Платежная карта – это не только лишь способ с целью развития стабильных пассивов, но также она представляет собой один из наиболее сильных инструментов, оказывающих воздействие на структуру платежного оборота. По этой причине исследование карточных платежных систем на макроуровне и формирование определенных теоретических исследований получило существенный смысл с целью формирования экономической науки [15, с. 28].

Ситуация развития рынка пластиковых карт в России кардинально отличается от ситуаций которые характеризуют развитие рынка пластиковых карт в экономически развитых странах. Отличительной чертой является активность развития безналичных расчетов с использованием банковских карт. Такая ситуация определяется спецификой экономического развития страны. В отличие от европейских стран, где пластиковые карты являются неотъемлемой частью экономических отношений в России данное направление только еще в стадии активного становления.

Развитие пластиковых карт основано на активизации развития платежных систем не только зарубежных аналогов, но и в России. Такая ситуация обоснована тем, что все больше возрастает зависимость экономик различных стран друг от друга. Процесс срастания экономик способствует развитию экономических связей и расширению безналичных расчетов, в том числе посредством пластиковых карт [23, с. 28].

Практически каждая кредитная организация занимается эмиссией пластиковых карт, что определяет объем карточного оборота в стране.

Востребованность в банковских картах продиктовано качественными изменениями в организации платежей преимущественно в безналичных формах. В последние годы пластиковые карты можно рассматривать в виде классического инструмента комплексного обслуживания клиентов. Использование в банковской деятельности современных инновационных технологий затрагивают вопросы повышения качества, мобильности прозрачности и удобства предоставления банковских продуктов и услуг. Именно поэтому банковская карта является показателем.

Кроме того, наблюдается рост удельного веса безналичных платежей в структуре денежного оборота. Именно банковские карты призваны сократить наличный оборот и снизить затраты на эмиссию, хранение, инкассацию и пересчет наличных денежных знаков. Именно карты стимулируют ускорение оборачиваемости платежей и расчетов. Поэтому когда рассматривается рынок пластиковых карт, то производится анализ деятельности кредитных

организаций, которые активно конкурируют на рынке пластика и предлагают современные и качественные пластиковые банковские продукты.

Взаиморасчеты посредством пластиковых карт значительно снижают затраты с хождением наличных средств и дают возможность быстрой оборачиваемости и прозрачности расчетов.

В России развитие безналичных расчетов в последние годы затрагивает не только юридические лица, но и физические лица, которые отдают предпочтение безналичным торговым операциям. В основном такой бурный рост затронул сферу потребительского рынка.

Еще одним стимулом такого предпочтения со стороны населения стала система бонусов, которую предлагают коммерческие банки, стимулируя безналичные расчеты.

Таким образом, владельцы карт получают преимущества в виде удобной формы покупок, приобретения авиа или ж/д билетов, получение скидок и бонусов, удобство конвертирования валюты, прозрачность поступления и расходования денежных средств по банковским картам.

Коммерческие банки как инициаторы внедрения банковских карт ставят перед собой определенные цели, среди которых можно выделить следующие [23, с. 33]:

- рост привлеченных ресурсов;
- увеличение численности клиентов путем вовлечения новых в безналичный денежный оборот (выпуск новых банковских карт или усовершенствование старых позиционирование безналичных расчетов);
- расширение объемов кредитования посредством эмиссии кредитных пластиковых карт (рост процентных доходов);
- создание условий для увеличения «перекрестных продаж» своим клиентам;
- расширение позиционирования на рынке и расширение своей деятельности в сфере карточного бизнеса.

В настоящее время количество карт, полученных владельцами по собственной инициативе, остается незначительно. Подавляющим видом банковских карт по-прежнему остаются расчетные карты, которые эмитируются коммерческими банками в рамках зарплатных проектов.

Одним из неотъемлемых условий распространения пластиковых карт является обеспечение их держателей современной и динамично развивающейся инфраструктурой, содействующей расширению сферы применения карт и способствующей увеличению безналичного оборота.

Развитие инфраструктуры, расширение спектра платежных услуг посредством банкоматов, инновации в сфере платежных технологий (Интернет и мобильный банкинг) оказывает непосредственное влияние как на динамику эмиссии карт кредитными организациями, так и на темпы роста безналичных операций, осуществляемых с помощью банковских карт. Поскольку население или представители корпоративного бизнеса, выбирая банковские учреждения в которых хотел бы обслуживаться клиент, отдают предпочтение тем банкам, в которых имеется развитая сеть банкоматов, электронных терминалов или импринтеров.

В последние годы наблюдается положительная динамика по многим направлениям развития карточной отрасли в России [51, с. 219]:

- высоким темпом прироста отличается объем рынка банковских карт;
- увеличивается количество современной обеспечивающей работу с пластиковыми картами инфраструктуры, несмотря на заметное снижение числа кредитных организаций, осуществляющих эмиссию и/или эквайринг;
- наблюдается устойчивый рост удельного веса операций по оплате товаров и услуг в общем объеме платежей, осуществленных с использованием банковской карты.

Таким образом, коммерческие банки в современных условиях при осуществлении операций с банковскими картами, выполняют функции по эмиссии банковских карт, эквайрингу, распространению банковских карт, выпущенных другими эмитентами, а также функции расчетного банка.

Банковская карта, выступая электронным средством платежа и кредита, обращается с учетом требований законодательства о платежной системе РФ, нормативных документов, регулирующих порядок кредитования юридических лиц, а также порядок проведения операций в наличных и безналичных деньгах. В этой связи активное позиционирование банковских продуктов сопряжено не только с работой самого банка, но и сотрудничество с другими организациями, в которых используются банковские продукты, то есть единая интеграция в банковском секторе может стимулировать рост пластиковых карт и переход по обслуживанию на более качественный и современный уровень.

1.2. Основные функции и виды банковских пластиковых карт как платежного инструмента

Операции с банковскими картами, как правило, относят к новым банковским технологиям. Банковские карты в настоящее время выступают широко распространенным и универсальным инструментом безналичных расчетов в РФ, а также, хотя и реже, инструментом банковского кредитования. При этом в зарубежной практике банковского дела своим появлением банковская карта обязана именно кредитованию в форме оплаты счетов клиентов в точках продаж за счет средств банка. Банковская карта позволила банкам расширить возможности дистанционных технологий обслуживания клиентов, а также внедрить в практику технологии самообслуживания. Необходимость подобных технологий вызвана, прежде всего, потребностями банков в расширении сферы обслуживания, а также снижении совокупных затрат в рассматриваемом сегменте [39, с. 74].

Использование пластиковых карт предоставляет всем физическим и юридическим лицам преимущества. Для потребителей (клиентов) – это удобство, надежность и практичность использования, экономия времени, отсутствие необходимости иметь при себе крупные суммы наличных денег.

Для кредитных организаций – это повышение конкурентоспособности и престижа, наличие гарантий платежа, снижение издержек на изготовление и сбыт карточек. Пластиковые карточки как финансовый инструмент постоянно совершенствуются, расширяется сфера их применения, увеличивается количество оказываемых услуг с их использованием.

В ходе развития пластиковых карт возникли виды пластиковых карточек, различающихся назначением, функциями и техническими характеристиками. Наиболее распространенными карточками в мире являются карточки платежных систем VISA, EuroCard - MasterCard, American Express. Карта – это удобный инструмент безналичных расчетов. Кроме совершения платежей за покупки потребительских товаров и услуг, карточки также используются для снятия и внесения наличных денег в необходимом количестве в банке или банкомате [37, с. 52].

Пластиковая карта – термин, обозначающий все без исключения разновидности карт, различающихся по назначению, по набору оказываемых с их помощью услуг, по своим техническим возможностям и организациям, их выпускающим.

Существуют основные функции пластиковых карт:

- информационная — карты содержат сведения об имени, номере, дате и пр.;
- идентификационная — карты содержат информацию об идентификационных свойствах объекта (фотографию, отпечаток пальца, собственноручную подпись и т.п.)
- обеспечения доступа (физический и информационный доступ);
- доступ к скидкам и льготам (дисконтные, лояльности, бонусные и пр.);
- доступ к услугам и товарам (платежные: предоплаченные, кредитные, расчетные).

Пластиковые карты можно классифицировать по многим признакам:

1. Виду валюты: рублевые, валютные.

2. Времени использования: ограниченные, неограниченные.
3. Категории клиентов: простые, серебряные, золотые, платиновые.
4. Механизму расчетов: двусторонние, многосторонние.
5. Направлениям использования: по работе с физическими лицами, работе с юридическими лицами и их сотрудниками в рамках зарплатных проектов, корпоративным для клиента в качестве дополнительной услуги для оплаты представительских расходов.
6. Способу записи информации: кодирование магнитной полосы, чип, лазерная запись, штрих-кодирование, эмбоссирование (механическое выдавливания на лицевой стороне пластиковой карты различной информации.)
7. Работе в платежной системе: работающие в одной платежной системе, кобейджинговые (работающие в нескольких (как правило, в двух) платежных системах).
8. Сфере применения: универсальные, частные коммерческие.
9. Территориальной принадлежности: международные, национальные, локальные, отдельных предприятий.
10. Принадлежности эмитенту: банковские, коммерческие, организаций эмитентов [50, с. 270].

Банковская карта – пластиковая карта, которая привязана к лицевому счёту одного из банков. Применяется с целью платежей, в том числе через интернет. Пластиковые банковские карты делятся на три вида (рис. 1.2).

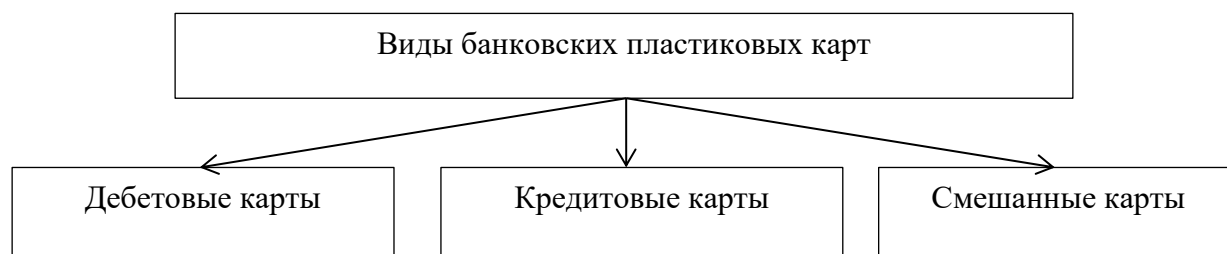


Рис. 1.2. Виды банковских пластиковых карт

Рассмотрим более подробно виды и функции банковских пластиковых карт представленных на рис. 1.2. Дебетовая карта – это банковская платёжная

карта. Её применяют с целью оплаты товаров и услуг, получения наличных денег в банкоматах. Данная карта дает возможность управлять только в пределах доступного остатка на лицевом счёте (расчетном текущем счёте), к которому привязана карта.

Кредитная карта – банковская платёжная карта, которую используют с целью осуществления операций, расчёты по которым осуществляются только за счет денежных средств, предоставленных банком клиенту в пределах установленного лимита в соответствии с условиями кредитного договора (положение ЦБ РФ № 266П). Банк определяет лимит, отталкиваясь от платежеспособности своего клиента.

Смешанная карта – это кредитная карта, которую можно пополнять личными средствами. Владелец карты может воспользоваться услугой кредита, в случае, если на его карте будут отсутствовать средства [15, с. 29].

Проанализируем статистику по количеству выпущенных банками пластиковых карт за период 01.01.2010-01.01.2018гг. (таблица 1.1).

Таблица 1.1

Статистика выпуска коммерческими банками пластиковых карт
за 2015-2017гг., тыс. ед.

Год	Всего банковских карт	Расчетные карты	Расчетные карты с овердрафтом	Кредитные карты
2015	243907	214443	37621	29464
2016	254737	224592	34230	30144
2017	271500	239313	-	31692

На основе данных таблицы 1.1 можно сделать заключение, что количество выпускаемых банковских карт регулярно увеличивается, с 2015 года вплоть до настоящего времени число карточек возросло на 11,3%. Согласно статистическим сведениям, опубликованным на официальном сайте ЦБ РФ, число банковских карт, эмитированных кредитными организациями (помимо предоплаченных карт), составляет на 01 января 2018 года 271 миллион единиц. Абсолютным фаворитом по выпуску карт считается ПАО

Сбербанк – на его долю требуется свыше трети всех эмитированных банковских карт [15, с. 30].

Овердрафтом именуют кредитование банком расчётного счёта пользователя с целью оплаты им расчётных операций при недостаточности либо нехватке на расчётном счёте клиента-заемщика денежных средств. В данном случае банк списывает средства с счёта клиента в полном объёме, то есть автоматически выдает пользователю кредит на необходимую сумму, превышающую остаток денег.

Отличительной чертой овердрафт от кредита является то, что все денежные средства, поступившие на счет клиента, идут на погашение задолженности. В некоторых случаях заемщику предоставляется льготный период пользования овердрафтом, в течение которого не идет начисление процентов за использование кредита. Это регламентируется кредитной политикой коммерческого банка. Таким образом, пластиковая карта с овердрафтом является смешанной банковской картой.

Согласно данным рис. 1.3 дебетовые карты лидируют среди прочих видов банковских карт – их выпущено в 2017 году 239,3 млн. штук, то есть доля расчетных карт в совокупном выпуске карт составляет 88,31%. Значительный удельный вес данного вида пластиковых карт обусловлен тем, что большая часть населения использует дебетовые карты как зарплатные, накопительные или пенсионные.

Классических кредитных карт выпущено 31,7 млн. штук (11,69% с общего количества дебетовых и кредитных карт).

Нужно сказать, что банки издают еще предоплаченные карты и их суммарное число достаточно существенно, однако ЦБ РФ не содержит сведения об этих картах в своих информационных материалах [16, с. 189].

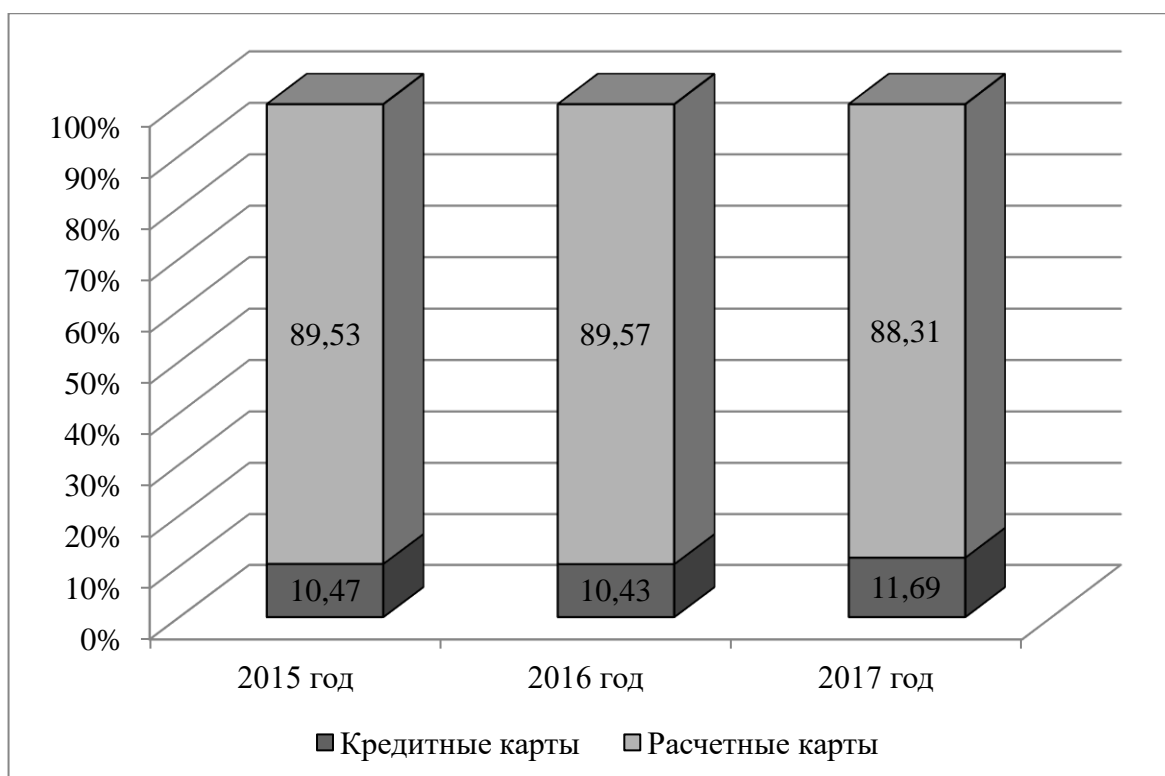


Рис. 1.3. Структура пластиковых карт, эмитированных кредитными организациями за 2015-2017гг., %

Подводя итог, необходимо отметить, что сегодня независимые коммерческие банки России, имея полную свободу действия в отношении пластиковых карточек, предлагает своим клиентам карточки как международные, так и российские. В силу сложившихся обстоятельств в России в основном выпускаются не кредитные, а дебетовые карточки. Многие банки предпочитают диверсифицировать свою деятельность и сочетают выпуск международных карточек с членством в российских платежных системах. Карточки международных платежных систем имеют пока неоспоримое преимущество перед российскими, так как их принимают по всему миру. Тем не менее, развитие национальной платежной системы и выпуск карты «Мир» позволило пользоваться данными картами за рубежом. Идет совместный выпуск карт с Maestro и JCB. Коммерческий потенциал карты очень велик и ее дальнейшее развитие будет зависеть во многом от выбранных банками приоритетов в работе с продуктами и расширению безналичного пространства страны. На сегодня можно сказать, что по

результатам всех проведенных работ, платежная карта «Мир» признана конкурентоспособным продуктом с гибкими тарифами.

1.3. Критерии эффективности системы расчетов с использованием банковских пластиковых карт

Применение банком единых технологий, программного обеспечения, процесса обслуживания терминалов единой торговой сети позволяет банку сокращать издержки и повышать эффективность этого направления для каждого из участников системы. Методика оценки эффективности услуг в области электронной платежной системы основывается на финансово-экономической модели карточной деятельности банка, которая отражает:

- объем доходов, получаемых банком, связанных с банковскими картами;
- комиссионные доходы по банковским операциям;
- расходы, связанные с выпуском и обслуживанием банковских карт;
- показатели эффективности деятельности исследуемого банка (показатели рентабельности банковских продуктов и услуг, эквайринга, активов и собственного капитала; показатели оценки доходов и расходов коммерческого банка) [24, с. 205].

Среднедневной остаток на счетах клиентов является очень важным для банка показателем. Неслучайно в работе многих банков практикуется начисление процентов именно на среднедневной остаток. Помесячный среднедневной остаток более информативен, нежели оборот и позволяет в какой-то мере блокировать стандартную процедуру создания фиктивного оборота недобросовестными клиентами, заключающуюся в неоднократном размещении на счете и снятии одной и той же суммы.

Таким же важным показателем платежеспособности клиента является оседаемость средств на карточном счете. Оседаемость средств на счете эффективно показывает способность клиента к накоплению.

Показательным для отнесения клиента к категории лояльных является активное использование им пластиковой карты для осуществления покупок и оплаты услуг в магазинах и торгово-сервисных предприятий. Использование платежной карты в торговом обороте увеличивает оседаемость денежных средств на счете, дает дополнительную возможность отследить попытки создания фиктивного оборота, позволяет банку получить дополнительную прибыль в виде комиссионных [34, с. 93].

Благодаря внедрению новых «безбумажных» технологий все операции постепенно автоматизируются. Банкам остается только купить соответствующее техническое оборудование, программное обеспечение, арендовать современные каналы связи, вступить в действующие платежные системы, создать инфраструктуру собственной платежной системы, нанять квалифицированный персонал и тогда бы электронные системы расчетов практически бы были внедрены в абсолютном большинстве банковских услуг.

Использование пластиковых карт имеет множество преимуществ, основными из которых являются:

- защищенность сохранения денежных средств сильно возвышенна. В случае если похищены денежные средства, возможность их возврата собственнику стремится к нулю, даже если преступник будет пойман. При краже карточки достаточно позвонить в банк – счет будет немедленно заблокирован. Большие объемы несанкционированного доступа к счетам граждан привели к тому что с 1 января 2014 года в силу вступила статья 9 закона «О национальной платежной системе», в которой было указано, что банки будут возвращать похищенные средства клиентов с пластиковых банковских карт, если будет доказан факт самой кражи. В связи с этим в российских финансовых институтах начался массовый переход с банковских карт с магнитной полосой на комбинированный вид карт с магнитной полосой и чипом или просто на чипованные карты. На сегодняшний день практически все российские банки перешли на микропроцессорные карты.

- отсутствует потребность составлять план суммы, которую требуется взять в магазин. В случае если денег не хватило, можно рассчитаться картой или снять наличность в банкомате.

- собственники карточек с овердрафтом при присутствии потребности могут рассчитывать на сумму, большую той, каковой обладают.

- с банковской картой можно спокойно ехать за границу. При этом нет повода беспокоиться о предельно возможной вывозимой сумме денежных средств и о необходимости иметь валюту той страны, в которую выезжаешь.

- посредством карточки можно пополнить счет мобильного телефона, приобрести авиабилеты, оплатить товары и услуги в Интернете.

- деньги, находящиеся на карте, могут приносить прибыль (процент от находящейся на карте суммы). Конечно же, процентная ставка «зарплатного» проекта будет значительно уступать процентам по депозиту, но всё же какая-то сумма накапливаться будет [22, с. 28].

В соответствии с этим, в использовании пластиковых карт имеются минусы, такие как:

- денежные средства на них доступнее для преступников, чем те, которые лежат на банковском счету. Злоумышленник, завладевший карточкой и кодом, при недостаточной расторопности владельца может снять наличность. Известны и случаи махинаций – подделка, взлом кода, мошенничества при оплате товаров и услуг в Интернет и пр.

- еще не все точки торговли и сервиса имеют терминалы для оплаты банковской карточкой. Особенно это касается провинции.

- некоторые банки имеют ограниченное количество банкоматов, не всегда они расположены в месте, удобном для владельца карточки. Если воспользоваться терминалом «чужого» банка, снимается определенный процент комиссионных.

- существует контингент граждан (чаще всего это пожилые люди), которым тяжело разобраться в особенностях пользования банкоматом, оплате товаров банковской карточкой.

– Также одним из недостатков банковской пластиковой карты является необходимость помнить PIN-код – набор цифр, который позволяет производить операции по карте. Но это не только недостаток. PIN- код – это одна из систем, которая гарантирует безопасное использование карты.

На сегодняшний день каждый банк может в любой последовательности внедрять новые технологии расчетов с любого направления рынка банковских услуг. Каждое новое технологическое решение предъявляет банкам определенные новые требования к технологии банковской работы. Возникают различные проблемы технического, психологического, правового, финансового характера, проблемы безопасности расчетов. Для того, что бы успешно решать их, необходимо проанализировать системы электронных банковских продуктов не только с теоретической, но и практической стороны, с позиции поиска возможных решений возникающих проблем.

Вследствие действий или бездействия многочисленных субъектов, определяющих общее состояние рынка и условия деятельности банка на нём может возникнуть риск использования пластиковой карты. Для банковской деятельности существенным является не избежание риска в целом, а предвидение и снижение его до минимального уровня.

Виды рисков, возникающих при использовании платежных карт:

1. Физический риск (утрата пластика; незаконный доступ к содержимому и операционным системам банкоматов и терминалов; нарушение полноты баз данных и систем информационной безопасности).

2. Юридический риск – это нехватка оснований в случае закрытия карты клиентом задержать на счёте средства для покрытия задерживающихся переводов.

3. Риск взаимоотношений (утечка информации о номерах карт, ПИН-кодах и т.д.).

4. Финансовый риск (использование карты мошенниками; задолженность по кредитной карте и т.д.).

5. Общеорганизационный риск (кадровый; несоответствующее восприятие рынка; ошибочный маркетинг).

6. Операционный риск (ошибочное или умышленное увеличение расходных и кредитных лимитов; неправильная обработка платёжных документов; отсутствие последующего контроля; незаконное использование карт; несанкционированные задолженности).

7. Новые клиенты (выпуск карт; прием карт к оплате).

Чтобы снизить риски, нужно выполнять несколько правил. А именно: никогда нельзя разглашать код безопасности своей карты даже сотрудникам банка. Очень важно пользоваться картой только самостоятельно и не давать ее другим лицам. Пользоваться банковской картой нужно бережно и хранить ее нужно аккуратно, чтобы не повредить магнитную ленту. Соблюдая эти простые и понятные правила, можно защитить свои деньги и всегда без всякой опаски пользоваться банковскими картами с минимальными рисками потери денежных средств, находящихся на счету [22, с. 29].

Подводя итоги, следует сказать, что для банка, который решил эмитировать карты, прежде всего, нужно решить, на чем он собирается делать деньги, и выбрать наиболее выгодную платежную систему. Полномасштабное участие в глобальных системах – дорогое удовольствие и под силу, как уже отмечалось, только мощным банкам.

В настоящих условиях относительно быструю прибыль от «карточного бизнеса» банк может получить, если он окажется в роли финансового центра замкнутой территориальной или корпоративной платежной системы. Важно отметить, что успех дела зависит не только от банка, а еще и от нефинансовых партнеров: руководителей предприятий и местных властей.

Учитывая теоретические основы пластиковых карт, можно сделать вывод, что банковская карта – это пластиковая карта, обычно привязанная к одному или нескольким расчётным счетам в банке. Используется для оплаты товаров и услуг, в том числе через интернет, а также снятия наличных. Пластиковые карты являются наиболее распространенным и современным

видом банковского продукта. Дебетовые, кредитные, предоплаченные, международные, виртуальные, локальные карты и карты с разрешенным овердрафтом – это виды банковских карт. Главными методами продвижения карт на данный момент являются: стимулирование банком сбыта своей продукции; стратегия, которая позволяет позаботиться об имидже предприятия, создать положительный образ, выстроить позитивные отношения с общественностью; реклама во всех ее видах (на телевидении, в журналах, в интернете, раздача листовок, сувенирные продукты, всевозможные объясняющие каталоги и т.д.). На основе теоретических показателей проведено исследование пластиковых карт как финансового инструмента, рассмотрим рынок пластикового бизнеса на основе оценки экономических показателей коммерческого банка.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ В ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЕ ПАО СБЕРБАНК

2.1. Организационно-экономическая характеристика ПАО Сбербанк

ПАО Сбербанк является публичным акционерным обществом, банк был основан в 1841 году и с этого времени осуществлял операции в различных юридических формах. Основным акционером Банка является Центральный банк Российской Федерации («Банк России»), которому по состоянию на 31 марта 2018 года принадлежит 52,3% обыкновенных акций банка или 50,0% плюс одна акция от количества выпущенных и находящихся в обращении обыкновенных и привилегированных акций кредитной организации.

Банк работает на основании генеральной банковской лицензии, выданной Банком России, с 1991 года. ПАО Сбербанк также имеет лицензии, необходимые для хранения и осуществления торговых операций с ценными бумагами, а также проведения прочих операций с ценными бумагами, включая брокерскую, дилерскую деятельность, функции депозитария. Деятельность банка регулируется и контролируется Банком России, который является единым регулятором банковской, страховой деятельности и финансовых рынков в Российской Федерации. Банки / компании группы ПАО Сбербанк осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством своих стран.

Основным видом деятельности ПАО Сбербанк являются корпоративные и розничные банковские операции. Данные операции включают (но не ограничиваются) привлечение средств во вклады и предоставление коммерческих кредитов в свободно конвертируемых валютах и местных валютах стран, где банки – участники группы осуществляют свои операции а также в российских рублях; предоставление услуг клиентам при осуществлении ими экспортных/импортных операций; конверсионные

операции; торговлю ценными бумагами и производными финансовыми инструментами. Группа ПАО Сбербанк осуществляет свою деятельность, как на российском, так и на международном рынках. По состоянию на 31 март 2018 года деятельность группы на территории Российской Федерации осуществляется через ПАО Сбербанк, который имеет 14 территориальных банков, 78 отделений территориальных банков и 14281 филиалов, а также через основные дочерние компании, расположенные в Российской Федерации: АО «Сбербанк Лизинг», ООО «Сбербанк Капитал», Группа компаний КИБ, АО «Негосударственный Пенсионный Фонд Сбербанка», ООО Страховая компания «Сбербанк страхование жизни», ООО Страховая компания «Сбербанк страхование», ООО «Сбербанк Факторинг» и «Сетелем Банк» ООО (бывший «БНП Париба Восток» ООО). Деятельность группы за пределами Российской Федерации осуществляется через дочерние банки, расположенные в Турции, Украине, Республике Беларусь, Казахстане, Австрии, Швейцарии и прочих странах Центральной и Восточной Европы, а также через отделение в Индии, представительства в Германии и Китае и компании Группы КИБ, расположенные в США, Великобритании, на Кипре и ряде других стран.

Фактическая численность сотрудников группы ПАО Сбербанк (полных штатных единиц) в 2018 году составила 304997 человек [55].

В ПАО Сбербанк осуществляется корпоративное управление, в основе которого лежит система управления и контроля банка, включающая в себя: организационную модель, внешние и внутренние механизмы контроля и мониторинга, корпоративные ценности и руководящие принципы (приложение 1).

Основными элементами системы корпоративного управления ПАО Сбербанка являются:

- Общее собрание акционеров;
- двухуровневая система управления с прозрачным и эффективным разделением руководства между Наблюдательным советом (общее руководство деятельностью банка) и Правлением (коллегиальный

исполнительный орган) с возможностью представительства членов Правления в составе Наблюдательного совета, но не более четвертой части состава совета;

- независимый внешний аудит;
- Ревизионная комиссия;
- многоуровневые системы внутреннего контроля (с подотчетностью Комитету Наблюдательного совета по аудиту) и управления рисками (с подотчетностью Комитету Наблюдательного совета по рискам);
- Корпоративный секретарь.

Для полного анализа экономического состояния банка, необходимо рассмотреть его основные финансовые показатели за последние 3 года, для расчета были использованы данные приложений 2-7.

Из таблицы 2.1 видно, что процентные доходы в 2018 году увеличились на 3,02% по сравнению с 2017 годом. Это связано с ростом доходов от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями и увеличения доходов от вкладов в ценные бумаги.

Процентные расходы снизились за 2018 год на 0,42% по сравнению с 2017 годом и составили 727,3 млрд. руб. Данное снижение является в наибольшей степени результатом нисходящей динамики стоимости привлеченных средств в 2018 году. Снижение процентных расходов произошло главным образом по процентным расходам по средствам корпоративных клиентов, в равной степени как за счет сокращения средних остатков средств корпоративных клиентов в 2018 году, так и вследствие снижения стоимости данных ресурсов. Также снижение процентных расходов зафиксировано по собственным ценным бумагам главным образом в связи с погашением в 2018 году нескольких выпусков, привлеченных в рамках MTN программы ПАО Сбербанк. Основным компонентом процентных расходов остаются процентные расходы по средствам физических лиц, которые являются ключевым источником финансирования банка.

Анализ финансовых показателей ПАО Сбербанк за 2016-2018гг., тыс. руб.

Показатель	Год			Темп прироста, %	
	2016	2017	2018	2017/ 2016	2018/ 2017
Процентные доходы	2079766069	2032170704	2093457717	-2,29	3,02
Процентные расходы	878207077	730382293	727320975	-16,83	-0,42
Чистые процентные доходы	1201558992	1301788411	1366136742	8,34	4,94
Комиссионные доходы	360618710	422337011	514912348	17,11	21,92
Комиссионные расходы	43700379	58654818	81830128	34,22	39,51
Чистые совокупные доходы	1412610647	1560689297	1762511363	10,48	12,93
Операционные расходы	764715933	714803671	760240210	-6,53	6,36
Прибыль до налогообложения	647894714	845885626	1002271153	30,56	18,49
Возмещение (расход) по налогам	149605281	192320221	220089137	28,55	14,44
Прибыль (убыток) за отчетный период	498289433	653565405	782182016	31,16	19,68
Величина активов	21721078483	23158919939	26899929935	6,62	16,15
Чистая ссудная задолженность	16221622141	17466111114	20142853304	7,67	15,33
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	16881988991	17742620034	20490078076	5,10	15,49
Собственные средства банка	2828920885	3359147732	3800296069	18,74	13,13
Рентабельность собственных средств	19,4	21,9	23,0	12,89	5,02
Рентабельность активов	2,2	3,1	3,4	40,91	9,68

Чистые процентные доходы банка увеличились за 2018 год на 4,94% до 1366,1 млрд. руб. В основном данный рост обусловлен сокращением

процентных расходов на фоне снижения процентных ставок привлечения средств.

В 2018 году комиссионные доходы ПАО Сбербанк увеличились на 21,92% до 514,9 млрд. руб. Чистый совокупный доход банка увеличился на 12,93%. Основным драйвером роста комиссионных доходов являлись комиссионные доходы, полученные по операциям с банковскими картами. Существенную долю в комиссионных доходах составляют также комиссионные доходы по расчетно-кассовому обслуживанию юридических и физических лиц.

Комиссионные расходы в 2017 году 81,8 млрд. руб., что на 39,51% больше чем в 2017 году. Это связано с увеличением расходов по операциям с банковскими картами.

В 2017 году снижение операционных расходов ПАО Сбербанк составило 6,53%. Наибольшее снижение продемонстрировали расходы на амортизацию основных средств, вызванное изменением оценки срока полезного использования основных средств. В 2018 году данный показатель увеличился на 6,36%, это обусловлено ростом расходов на содержание персонала и административно-хозяйственных расходов.

Прибыль банка за отчетный период по итогам исследования возросла на 19,68%. Это говорит об эффективной кредитной политике и рациональном использовании собственного и заемного капитала кредитной организации.

В 2018 году активы банка увеличились на 16,15%, в основном за счет роста чистой ссудной задолженности, объема размещенных средств в банке России и чистых вложений в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи.

Чистая ссудная задолженность в 2018 году возросла на 15,33% по сравнению с 2017 годом. Это связано с ростом кредитов, предоставленных юридическим и физическим лицам.

Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями в 2018 году 20490,1 млрд. руб., что на 15,49% больше чем в прошлом году. Это по

большей части связано с увеличением средств физических лиц и корпоративных клиентов, которые преобладают в структуре обязательств банка.

Рост собственного капитала ПАО Сбербанк в 2018 году на 13,13% обусловлен действием разноплановых факторов, основные из них: заработанная чистая прибыль в отчетном году, выплаты дивидендов по итогам 2017 года, а также снижение размера вычета из капитала вложений в финансовые компании, в основном, вследствие изменения методологии расчета согласно графику внедрения Базель 3.

Положительная динамика наблюдается при анализе рентабельности собственного капитала и активов банка, в 2018 году значения показателей составили 23,0% и 3,4% соответственно. Увеличение коэффициентов вызвано ростом прибыли банка.

Таким образом, подводя итог организационно-экономического анализа ПАО Сбербанк можно сделать выводы, что банк является крупнейшим финансовым институтом в Российской Федерации, Центральной и Восточной Европе. На российском финансовом рынке он осуществляет свою деятельность уже 176 лет и его бренд тесно связан с надежностью, прочностью, социальной ориентированностью, и конечно, с инновациями и технологическим лидерством. Из анализа вышеперечисленных финансовых показателей видно, что главными индикаторами улучшения финансовой стабильности компании можно назвать: увеличение собственного капитала, заметный рост объема кредитного портфеля и сохранение высокого уровня мобильности активов. Рост суммы финансовых вложений создает условия для повышения доходов в будущих периодах. Для банка основными и важнейшими приоритетами в развитии ритейла остаются клиенты и удовлетворение их потребностей, поэтому постоянно совершенствуются продукты банка и процессы.

2.2. Мониторинг операций с пластиковыми картами ПАО Сбербанк

В настоящее время ПАО Сбербанк продолжает активно развивать свою платежную инфраструктуру и цифровые услуги с целью увеличения доли безналичного бизнеса. Проведение операций с картами, будь то эмиссия или обслуживание, кредитные организации могут осуществлять в соответствии с Положением Банка России «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт». Пластиковые карты банка оснащены бесконтактными технологиями, позволяющими совершать покупки в одно касание.

Рассмотрим виды пластиковых карт, предлагаемых ПАО Сбербанк своим клиентам (Приложение 8).

Из приложения 8 видно, что ПАО Сбербанк предлагает большой ассортимент пластиковых карт своим клиентам. Есть дебетовые карты для различных категорий населения: пенсионные и молодежные карты. Также банк эмитирует привилегированные карты с расширенным спектром услуг, выгодными предложениями и скидками. Привилегированные дебетовые карты отличаются высокой стоимостью годового обслуживания, за тот перечень услуг, которыми они наделены. Банк выпускает большой ассортимент карт платежной системы Мир, согласно программы развития данной системы в стране.

Кредитные карты ПАО Сбербанк позволяют клиенту взять кредит с лимитом от 300 тыс. руб. до 600 тыс. руб. В зависимости от лимита процентная ставка варьируется от 23,9% до 25,9% годовых. Большая часть кредитных карт банка с бесплатным годовым обслуживанием карты. Все карты банка позволяют получать бонусы СПАСИБО, которые можно обменять: на авиабилеты и бизнес-залы в аэропортах, билеты в театры и на концерты, электронику и бытовую технику и другие покупки у партнеров.

ПАО Сбербанк для обслуживания клиентов выпускает кредитные и дебетовые пластиковые карты. Проведем анализ количественного состава и структуры пластиковых карт банка за 2016-2018гг. (таблица 2.2).

Количественный состав и структура пластиковых карт ПАО Сбербанк
за 2016-2018гг.

Показатель	Год			Абсолютное отклонение, +,-	
	2016	2017	2018	2017/ 2016	2018/ 2017
Всего пластиковых карт, в том числе:	103,4	116,1	124,2	12,7	8,1
Количество активных кредитных карт, млн. штук	13,4	14,1	15,2	0,7	1,1
Доля банка на российском рынке кредитных карт по остатку задолженности, %	39,1	42,7	43,4	3,6	0,7
Количество активных дебетовых карт, млн. штук	90	102	109	12,0	7,0
Доля продаж дебетовых карт в цифровых каналах, %	1,3	4,7	21,0	3,4	16,3

По данным таблицы 2.2 можно сделать вывод, что общее количество пластиковых карт в 2018 году увеличилось на 8,1% по сравнению с 2017 годом, это связано в основном с ростом количества активных дебетовых карт.

Количество активных кредитных карт в 2018 году увеличилось на 1,1 млн. шт. и составило 15,2 млн. карт. С ростом количества карт увеличилась доля банка на российском рынке кредитных карт по остаткам задолженности на 0,7%. Увеличение величины кредитных пластиковых карт связано с улучшением условий оформления карт, так с 2018 года для клиентов появилась возможность оформления кредитной карты в Сбербанк Онлайн по короткой анкете с минимальным количеством полей вне зависимости от наличия одобренного предложения, максимальный лимит карт также был увеличен до 600 тыс. руб.

С 2018 года держатели кредитных карт могут подключить сервис «Автопогашение» задолженности. Сервис отслеживает сформированную задолженность клиента, а также автоматически производит внесение обязательного платежа, чтобы не допускать возникновения просрочки.

В начале 2018 года были запущены новые клиентские интерфейсы в Сбербанк Онлайн и СМС-сервис «Мобильный банк», которые упростили погашение задолженности по кредитной карте.

Клиентам доступна информация о суммах к погашению: чтобы не допустить просрочку, чтобы воспользоваться льготным периодом либо полностью погасить задолженности по карте.

Величина активных дебетовых карт в 2018 году составила 109 млн. шт., что на 7 млн. карт больше чем в 2017 году. Доля продаж дебетовых карт в цифровых каналах в 2018 году возросла на 16,3%. Рост количества дебетовых карт связано с увеличением ассортимента выпускаемой продукции и расширением ее возможностей.

В конце 2016 года была запущена эмиссия карт национальной платежной системы «МИР», объем которой к 1 января 2019 года превысил 37 млн. карт. С июля 2018 года в оборот запущена карта МИР Momentum, которую можно получить в любом офисе ПАО Сбербанка за 10 минут. Теперь получить зарплату, пенсию или другую выплату можно еще быстрее и удобнее. В Сбербанк Онлайн клиентам доступен заказ наиболее популярных дебетовых карт. С июня предлагается карта Visa Infinite Аэрофлот Private Banking с максимальным начислением миль Аэрофлота на рынке.

С сентября 2018 года клиентам стала доступна полностью цифровая карта Visa Digital. Карта оформляется мгновенно в мобильном приложении Сбербанк Онлайн, не имеет пластика и сразу готова для оплаты покупок в интернете или с помощью смартфона в обычных магазинах.

Широкое распространение кредитные пластиковые карты получили в розничном сегменте кредитования (рис. 2.1).

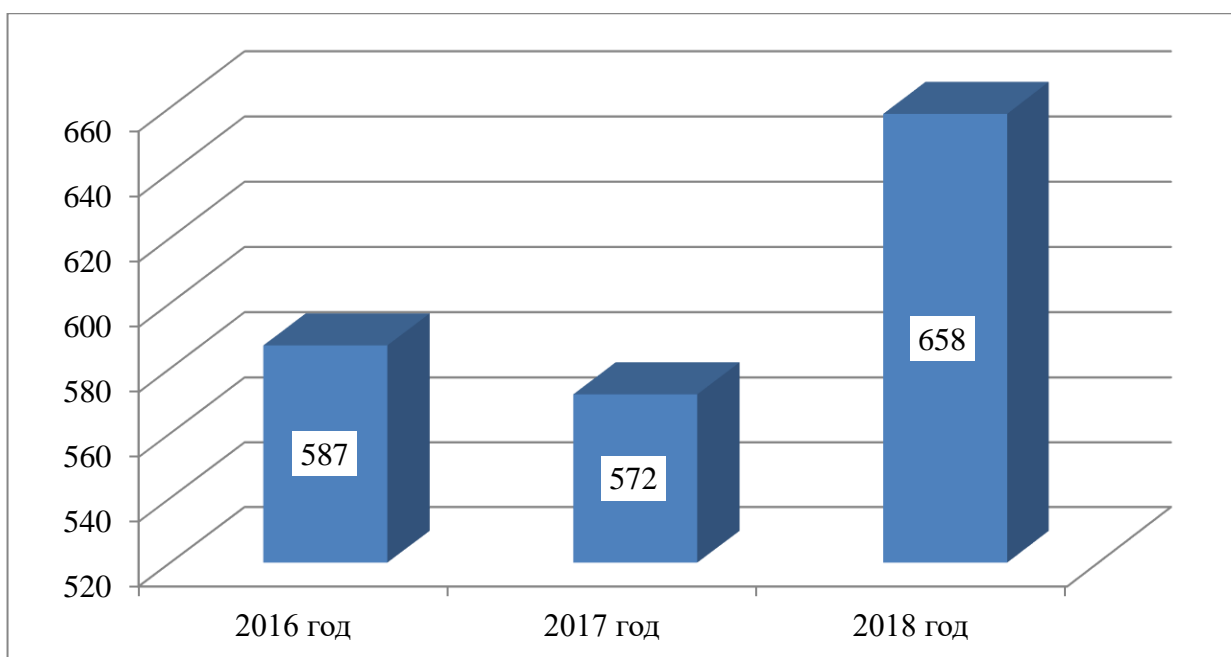


Рис. 2.1. Изменение сумм выданных потребительских кредитов на кредитные пластиковые карты ПАО Сбербанк за 2016-2018гг., млрд. руб.

Сумма предоставленных потребительских кредитов на кредитные пластиковые карты ПАО Сбербанк в 2018 году составила 658 млрд. руб., что на 86 млрд. руб. больше чем в 2017 году. Это произошло за счет предложения банком привлекательных условий кредитования: выгодных процентных ставок, высокого лимита кредитования до 600 тыс. рублей, беспроцентный период до 50 дней, период оформления карты – 1 минута.

Рассмотрим структуру портфеля пластиковых карт ПАО Сбербанка за 2016-2018гг. (рис. 2.2)

Из рисунка 2.2 видно, что основную часть портфеля пластиковых карт составляют дебетовые карты, в 2018 году их удельный вес равен 87,76%. Доля кредитных карт по итогам исследования немного увеличилась и в 2018 году составила 12,24%. Большая часть дебетовых карт ПАО Сбербанк приходится на зарплатные карты клиентов. Количество зарплатных карт с каждым годом увеличивается (рис. 2.3).

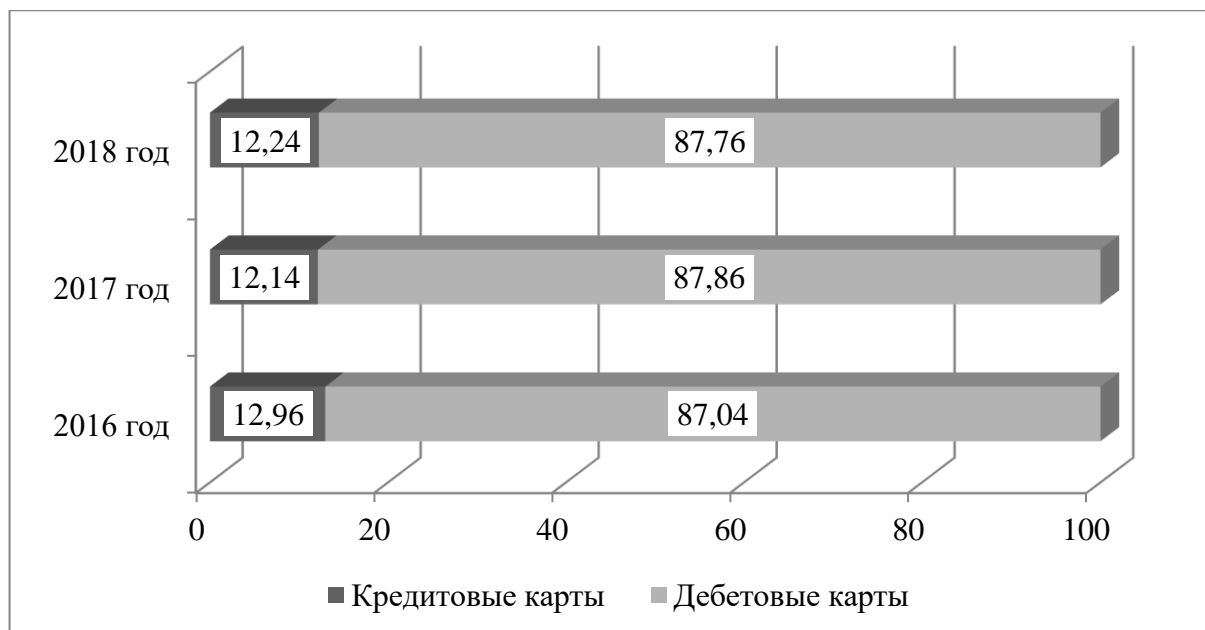


Рис. 2.2. Структура портфеля пластиковых карт ПАО Сбербанк
за 2016-2018гг., %

По данным рисунка 2.3 можно сделать выводы, что все больше предприятий для начисления заработной платы своим работникам пользуются услугами ПАО Сбербанк, таким образом, в 2018 году было выпущено 46,4 млн. зарплатных карт клиентам банка. Это говорит о надежности банка и высокой степени доверия клиентов данной кредитной организации.

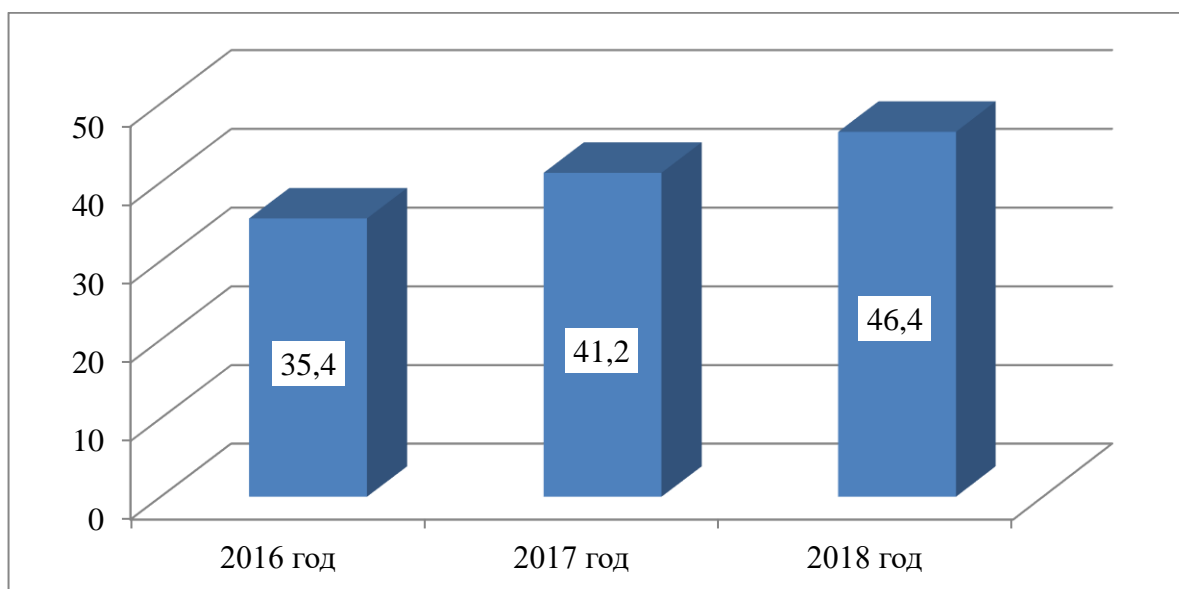


Рис. 2.3. Динамика выдачи зарплатных пластиковых карт ПАО Сбербанк
за 2016-2018гг., млн. штук.

ПАО Сбербанк производит выпуск корпоративных карт, так называемых бизнес-карт. Количество карт за 2018 год увеличилось на 23,47% и составило 1010 тыс. корпоративных карт (рис. 2.4).

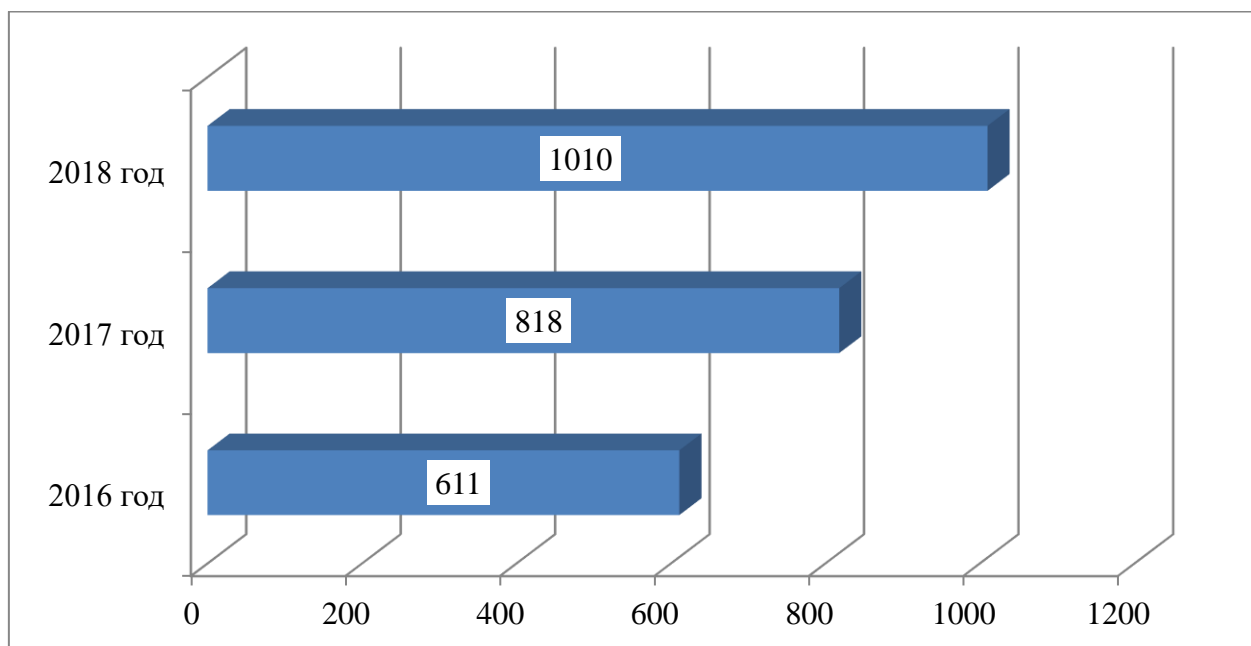


Рис. 2.4. Динамика активных корпоративных пластиковых карт ПАО Сбербанк за 2016-2018гг., тыс. штук

Положительная динамика корпоративных карт обусловлена тем, что в 2018 году ПАО Сбербанк фактически создал серию онлайн-бизнес-процессов, покрывающих 90% самых востребованных сервисов банка для юридических лиц. Клиенты могут удаленно регистрировать предприятия и открывать новые счета онлайн, экономя свое время. Платежная система банка работает в режиме 23/7 и доступна пользователю независимо от его местонахождения. Банком выпущены бизнес-карты для покупок с отсрочкой платежа до 365 дней у компаний-партнеров и с различными льготами.

Подводя итог оценке операций с пластиковыми картами ПАО Сбербанк можно сделать выводы, что с каждым годом количество активных кредитных и дебетовых пластиковых карт банка увеличивается. Основную долю в портфеле пластиковых карт составляют дебетовые карты, основная часть которых это зарплатные карты. Рост количества пластиковых карт банка связан с увеличением безналичных расчетов, быстротой выпуска и

удобством использования карт. За 2018 год ПАО Сбербанк провел ряд маркетинговых акций по кредитным картам с предложением специальных условий по продуктам: повышенных бонусов в популярных категориях трат, отмены комиссии за снятие наличных, снижения стоимости годового обслуживания. Запущен процесс увеличения лимита по кредитной карте по инициативе банка в режиме реального времени для клиентов, исчерпавших большую часть лимита, но имеющих высокую платежную дисциплину. Для держателей дебетовых карт банк расширяет ассортимент услуг и повышает сервис обслуживания. Также для всех клиентов банка, имеющих пластиковые карты, действует система бонусов «Спасибо», доступны новые интерфейсы в Сбербанк Онлайн и СМС-сервисе «Мобильный банк». ПАО Сбербанк участвует в поддержке национальной платежной системы «Мир». Держатели карты Мир в 2018 году получили возможность получать кешбэк за покупки у партнеров программы в дополнение к бонусам «Спасибо».

2.3. Оценка эффективности использования пластиковых карт

ПАО Сбербанк

За счет использования электронных систем расчетов и банк и клиент, должны получить определенную выгоду, в том числе и экономическую. В противном случае не было бы смысла заниматься кому бы то ни было этими проблемами вообще. Необходимо рассмотреть экономическую выгоду, которую должен получить коммерческий банк при предоставлении таких услуг своим клиентам.

В течение 2016-2018гг. ПАО Сбербанк активно развивал операции с банковскими картами, опираясь на обширную географию приема карт, и сумел укрепить конкурентные преимущества в данном сегменте: развитая инфраструктура приема карт на территории всей страны, широкий продуктовый ряд, ориентированный на все категории клиентов, конкурентные тарифы.

Также растет доля банка на рынке эквайринговых услуг; увеличивается количество активных, то есть поставленных на его эквайринговое обслуживание, торгово-сервисных точек самого разного профиля – одежда, автомобили, лекарственные средства, электротовары, продажа авиабилетов, услуги общепита. Как следствие, растет ежегодный оборот банка по торговому эквайрингу. Столь заметный рост стал возможен, в том числе за счет создания на уровне территориальных банков – отделений ПАО Сбербанк – самостоятельных подразделений эквайринга.

К концу 2018 года в 7-ми городах России развернут комплексный проект «Безналичный Город». В рамках проекта при активном участии администрации регионов проводятся мероприятия для стимулирования безналичного оборота в повседневной жизнедеятельности горожан. Проект затрагивает общественный транспорт, розничную торговлю, включая рынки и мелкую торговлю, жилищно-коммунальное хозяйство, образование, питание, государственные сервисы. В рамках проекта в регионе выпускается платежно-идентификационная «Карта Жителя».

ПАО Сбербанк активно поддерживает распространение в городах России оплаты проезда в общественном транспорте банковской картой. К концу 2018 года клиенты могли оплатить проезд картой в 67 российских городах. Данная услуга становится все более популярной: в декабре 2018 года 17 миллионов поездок было оплачено банковской картой, что в 17 раз превышает показатель прошлого года. Доля оплат банковской картой в общем пассажиропотоке уже превышает 5%. Отдельно стоит отметить Московскую область и Нижний Новгород, в которых 20% поездок в метро оплачиваются банковскими картами.

Проведем анализ эффективности использования пластиковых карт ПАО Сбербанк за 2016-2018гг. (таблица 2.3).

Таблица 2.3

Анализ эффективности использования пластиковых карт ПАО Сбербанк

за 2016-2018гг.

Показатель	Год			Темп прироста, %	
	2016	2017	2018	2017/ 2016	2018/ 2017
Количество действующих карт, млн. штук	103,4	116,1	124,2	12,28	6,98
Количество активных торгово-сервисных точек, тыс. штук	712	931	1162	30,76	24,81
Количество терминалов в эквайринговой сети, тыс. штук	1054	1422	1796	34,91	26,30
Количество устройств самообслуживания	80,3	76,3	78,0	-4,98	2,23
Количество активных пользователей удаленных каналов: Интернет-банк «Сбербанк Онлайн», СМС-сервис «Мобильный Банк», млн. чел.	47,4	56,8	64,7	19,83	13,91

Из таблицы 2.3 видно, что количество действующих карт банка с каждым годом увеличивается, в 2018 году данный показатель составил 124,2 млн. карт, что на 6,98% больше чем в 2017 году. Это связано с расширением перечня предлагаемых услуг и улучшением качества обслуживания владельцев пластиковых карт банка.

Количество торгово-сервисных точек принимающих к оплате пластиковые карты банка с каждым годом увеличивается, в 2018 году величина показателя составила 1162 тыс. точек оплаты, что на 24,81% больше чем в 2017 году.

Количество терминалов в эквайринговой сети также в 2018 году возросло на 26,30%, и составило 1796 тыс. терминалов. Рост данных показателей связан с технологиями, используемыми кредитной организацией. Банк обеспечивает торговую точку эквайрингом в течение одного рабочего дня, что является лучшим показателем на рынке. Подключение компании к эквайринговому оборудованию за один день возможно благодаря

автоматизации и роботизации процессов. Все клиенты ПАО Сбербанк могут заключить договор на услуги эквайринга через систему Сбербанк Бизнес Онлайн в режиме онлайн.

В 2018 году количество устройств самообслуживания банка возросло на 2,23% и составило 78 тыс. штук. Увеличение связано с продолжением обновления сети за счет новых устройств с функцией рециркуляции наличных, принимающих 200 купюр за одну операцию, на конец 2018 года – 12,6 тыс. устройств самообслуживания. Запущена модернизация сети для обслуживания клиентов с использованием биометрии лица, на конец 2018 года – 300 устройств самообслуживания. Банком был реализован функционал сбора согласий на обработку биометрических данных.

Количество активных пользователей удаленных каналов: Интернет-банк «Сбербанк Онлайн», СМС-сервис «Мобильный Банк» по итогам исследования составило 64,7 млн. человек, что на 13,91% больше чем в 2017 году. Это обусловлено удобством и быстротой использования приложений при совершении различных операций с банковскими картами не выходя из дома.

Мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» является одним из самых скачиваемых бесплатных приложений для iPhone в России по версии Apple. В 2018 году «Сбербанк Онлайн» вошел в топ-5 самых популярных финтехприложений мира.

Ежемесячная аудитория «Сбербанк Онлайн», включая веб-версию, мобильное приложение и СМС-сервис «Мобильный банк», в 2018 году достигла 58,5 млн. активных пользователей. Годовой прирост аудитории мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» в абсолютном значении был выше, чем во всех предыдущих периодах, и составил 12,6 млн. активных пользователей за 2018 год. В 2018 году мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» для iPhone и Android стало обновляться 1 раз в 3 недели. За год вышло 28 релизов на платформах iOS, Android, WinPhone.

В 2018 году ПАО Сбербанк работал над реализацией сервисов, которые были наиболее востребованы клиентами. Работа велась на основе

предложений пользователей, включая отзывы в магазинах приложений. В результате в приложении доработана история операций, появились чат с оператором, звонок в банк через интернет, заказ дебетовой карты и детали по ее выдаче, оплата штрафов ГИБДД и поиск по приложению.

Среди новых популярных сервисов – диалоги для общения и перевода денег, в которых можно не просто обмениваться сообщениями, но и отправлять друг другу денежные открытки. Другие новые возможности – пенсионные государственные услуги, полезные персональные рекомендации, возможность дарить подарки из ассортимента маркетплейса «Беру», уведомления по карточным операциям, открытие брокерского счета.

ПАО Сбербанк за обслуживание пластиковых карт получает комиссионные доходы от их владельцев, а также несет комиссионные расходы. Проведем анализ комиссионных доходов и расходов банка за 2016-2018гг. (таблица 2.4).

Из таблицы 2.4 видно, что комиссионные доходы по операциям с пластиковыми картами в 2017 году увеличились на 17,40% по сравнению с 2016 годом, а в 2018 году на 33,56% по сравнению с 2017 годом. Основным показателем, способствующим росту комиссионных доходов от операций с пластиковыми картами стал эквайринг, комиссии платежных систем и прочие аналогичные комиссии. Данные услуги составляют наибольшую долю комиссионных доходов по операциям с пластиковыми картами, и составляют 232,4 млрд. руб. в 2018 году, что на 36,71% больше чем в предыдущем году.

Комиссии, связанные с обслуживанием пластиковых карт клиентов банка в 2018 году возросли на 17,12% по отношению к аналогичному показателю в 2017 году и составили 60,2 млрд. руб.

Таблица 2.4

Динамика комиссионных доходов и расходов ПАО Сбербанк по операциям с пластиковыми картами за 2016-2018гг., млрд. руб.

Показатель	Год			Темп прироста, %	
	2016	2017	2018	2017/ 2016	2018/ 2017

Комиссионные доходы по операциям с банковскими картами, в том числе:	189,1	222,0	296,5	17,40	33,56
Эквайринг, комиссии платежных систем и прочие аналогичные комиссии	145,3	170,0	232,4	17,00	36,71
Комиссии, связанные с обслуживанием пластиковых карт	43,5	51,4	60,2	18,16	17,12
Прочие доходы от операций с пластиковыми картами	0,3	0,6	3,9	в 2 раза	в 6,5 раз
Комиссионные расходы по операциям с пластиковыми картами	37,4	52,0	74,4	39,04	43,08
Чистый комиссионный доход по операциям с пластиковыми картами	151,7	170,0	222,1	12,06	30,65

Большими темпами увеличивается величина прочих комиссионных доходов от операций с пластиковыми картами, в 2017 году показатель вырос в 2 раза по сравнению с 2016 годом, а в 2018 году в 6,5 раз по сравнению с 2017 годом. По итогам исследования сумма прочих комиссионных доходов составила 3,9 млрд. руб.

Помимо комиссионных доходов банк при обслуживании пластиковых карт осуществляет комиссионные расходы. В связи с увеличением количества пластиковых карт расходы по операциям с ними с каждым годом растут. В 2018 году комиссионные расходы по операциям с пластиковыми картами составили 74,4 млрд. руб., что на 43,08% больше чем в 2017 году.

В целом комиссионные доходы по операциям с пластиковыми картами можно считать эффективными и прибыльными, так как они полностью покрывают все комиссионные расходы, в результате чего чистый комиссионный доход по операциям с пластиковыми картами банка ежегодно растет. В 2018 году чистый комиссионный доход по операциям с пластиковыми картами увеличился на 30,65% и составил 222,1 млрд. руб.

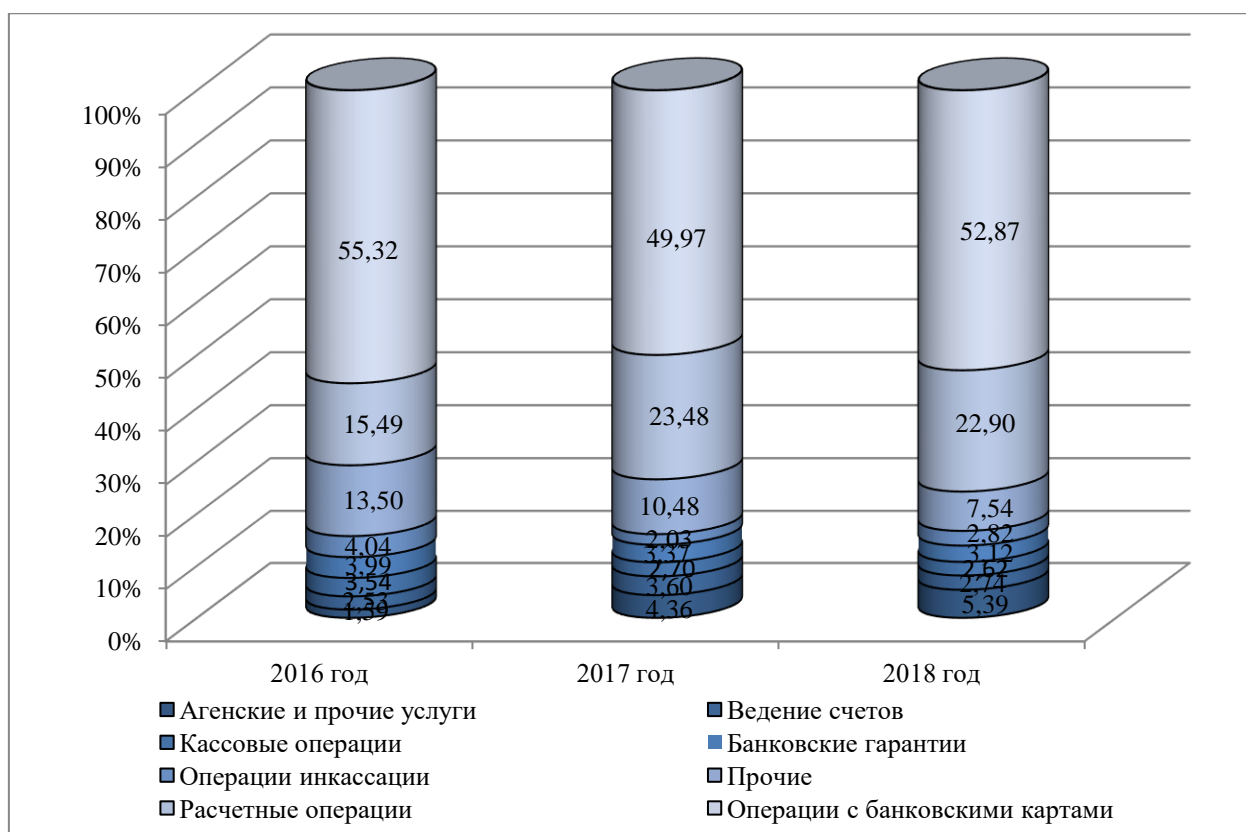


Рис. 2.5. Удельный вес комиссионных доходов от операций с пластиковыми картами в общей сумме комиссионных доходов ПАО Сбербанк за 2016-2018гг., %

Доходы от операций с пластиковыми картами занимают наибольший удельный вес в комиссионных доходах банка, формирующих его прибыль (рис. 2.5). В 2018 году доля комиссионных доходов по операциям с пластиковыми картами составила 52,87% комиссионных доходов банка.

Таким образом, подводя итог анализа эффективности использования пластиковых карт ПАО Сбербанк можно сделать выводы, что в связи с улучшением качества обслуживания и расширением ассортимента предлагаемых услуг количество активных пластиковых карт банка ежегодно растет. Что увеличивает комиссионные доходы банка, следовательно, и его прибыль. Банк постоянно разрабатывает новые и развивает старые сервисы обслуживания пластиковых карт, учитывая все пожелания и предпочтения клиентов. Благодаря ПАО Сбербанк люди с ограниченными возможностями здоровья могут получить дебетовую карту банка не выходя из дома. Также

банк разработал такой продукт как «Страхование банковских карт» от киберрисков, в рамках страхового продукта клиентам предлагается антивирус для защиты персональных данных мобильных устройств. Объемы деятельности банка на рынке карточного бизнеса очень внушительны, однако для поддержания достигнутого положения необходим тщательный мониторинг и совершенствование данного направления деятельности в условиях постоянно меняющейся внутренней и внешней среды рынка.

2.4. Основные направления развития карточного бизнеса ПАО Сбербанк

Оптимизация платежного оборота становится все более актуальной задачей государственного масштаба. Экономические издержки замедляют темпы роста экономики, и государство несет потери, связанные с выпуском наличности. Развитие новых технологий заставляет двигаться в ногу со временем. Международные банковские пластиковые карты получили широкое распространение в нашем мире довольно давно и стали не просто инструментом банковской системы, а являются привычным атрибутом большинства людей. В Российской Федерации этот процесс развивается гораздо медленнее, чем в других странах, пластиковые карты используются чаще держателями для снятия наличных денег, чем для оплаты товаров и услуг. Однако данная сфера имеет большие перспективы для развития. В этом заинтересованы не только банки и домохозяйства, а также и государство.

В связи, с чем очень важным является рассмотрение основных проблем, поиск возможных способов их решения, а также направлений развития рынка банковских пластиковых карт на разных уровнях.

Для достижения высоких результатов необходимо [29, с. 32]:

1. Увеличение безналичных расчетов и уменьшение оборота наличности, что позволит повысить контроль над деятельностью всех участников взаиморасчетов за счет проведения политики информирования

российских граждан о получении ощутимых выгод от использования пластиковых карт при оплате товаров и услуг.

Кредитные организации активно работают над данным направлением деятельности, в связи с чем реализуются различные кобрендинговые программы – сотрудничество банков с различными компаниями с целью продвижения торговых марок и повышения спроса на банковские услуги. Участие в кобрендинговых программах дает возможность владельцам таких пластиковых карт получать бонусы в компаниях-партнерах с помощью накопления бонусных баллов при безналичном расчете и их последующей трате, таким образом получая скидки и другие преимущества.

Так ПАО Сбербанк активно начал реализовывать программу «Спасибо». На данный момент у банка 75 партнеров, которые сотрудничают с ним в этой программе. Зарегистрировавшись в данной программе, клиент получает от 0,5% бонусов от стоимости каждой покупки. Такое сотрудничество выгодно, как банкам и партнерам, так и самому покупателю. Банку необходимо дальше работать в данном направлении расширяя число партнеров.

2. Кроме того одной из важнейших проблем для российского рынка банковских пластиковых карт является преодоление регионального разрыва. В РФ инфраструктура обслуживания в сельской местности практически не развита. По этой причине одной из главных задач становится привлечение к обслуживанию новых торгово-сервисных точек, а также необходимо расширять функциональные возможности банкоматов. Принцип «шаговой» доступности должен стоять на первом месте, привлекая новых клиентов, таким образом, повышая возможности применения карт в местах повседневного обслуживания.

3. Дальнейшее развитие национальной платежной системы. Так ПАО Сбербанк в начале 2016 года начал выпускать национальные платежные карты «Мир». Для российских граждан владение такой картой будет обходиться гораздо дешевле, примерно 2-3 раза, чем международной. Банку не нужно будет отчислять вступительные и ежегодные проценты в пользу

международной платежной системы, тем самым отвлекая немалые средства из своего оборота.

4. Развивать инфраструктуру. Карточный рынок в РФ очень ограничен рамками зарплатной модели. Доля транзакций по снятию наличных в разы превышает долю «безналичных» транзакций оплаты товаров и услуг

Отсутствие интерфейса между процессинговыми центрами систем приводит не только к локализации предложений в сфере розничных услуг в пределах области, района или города, но и к удорожанию инфраструктуры, предназначенной для приема банковских карт.

Поэтому, прежде всего, необходимо развивать инфраструктуру обслуживания пластиковых карт в целом, а также культуру пользования пластиковыми картами среди большинства населения.

ПАО Сбербанк, выпускает самую престижную платежную карту системы Visa. Карта Visa Infinite является премиальной и наделяет клиента особыми привилегиями. Такие карты имеют ограниченную серию выпуска. Также существует ряд требований для получателя Visa Infinite: рекомендации, соответствие категории VIP-клиента, требования по размещенным в банке активам и др. Тарифы по платежным операциям (даже начисление процентов по остаткам на счетах) для таких клиентов более привлекательны – подчеркивают значимость этих клиентов для банков, программы привилегий – более статусные по сравнению с «золотыми» и «платиновыми».

Но список преимуществ в отдаленных регионах по данной карте очень сокращен, что говорит о неразвитости инфраструктуры в более мелких городах России.

Таким образом, развитие инфраструктуры является первостепенной задачей, т.к., зачастую приходя в тот или иной магазин, человек не знает, сможет ли он расплатиться банковской картой или нет. К тому же доля неорганизованной торговли в РФ остается весьма высокой (рынки, палатки, ярмарки) [29, с. 35].

5. Увеличение скорости проводимых транзакций. Еще одна проблема связана с отсутствием каналов связи. При осуществлении покупки в том или ином магазине ответ от банка приходится ждать длительное время. За границей же транзакции проходят мгновенно.

6. Увеличение количества терминалов, принимающих платежные карты в торговых точках. С целью улучшения деятельности платежных систем и роста числа собственников банковских карт в Российской Федерации, необходимо как можно больше вооружать электронными терминалами, которые могли бы принимать и совершать безналичные расчеты.

7. В целях распространения достоверных сведений о банке, увеличения объемов информации об услугах и предлагаемых продуктах, возможностях банка, банку необходимо постоянно сотрудничать со средствами массовой информации тем самым реализуется принцип прозрачности.

8. Совершенствование технологий производства пластиковых карт и систем безопасности оплаты с карты. На сегодняшний день, число мошеннических операций с пластиковыми картами с каждым днем все больше и больше. Мошенники каждый день придумывают способы хищения денежных средств держателей карты. Эти способы с каждым разом всё более изощрены. Поэтому важно следить за данными действиями и по возможности пресекать их: ставить новые способы защиты от кражи персональных данных, повысить уровень безопасности, внедрять новые технологии защиты от мошеннических действий и многое другое.

ПАО Сбербанк необходимо повысить выпуск и использование только чиповых карт типа «smartcard», которые, помимо повышенной степени защищенности, в отличие от обычных магнитных банковских пластиковых карт, предлагают своему держателю также обширный перечень дополнительных услуг по использованию такого вида карт.

Банку необходимо оснастить все уличные банкоматы антискимминговыми модулями, которые выступают в качестве специального датчика контроля области картоприемника и способствуют выявлению

несанкционированной установки на банкомат различных посторонних устройств, которые используются при совершении противоправных действий мошенниками.

Также банку нужно постоянно обновлять свои антивирусные программы при использовании интернет-банкинга или оплате с помощью банковских пластиковых карт в сети Интернет.



Рис. 2.6. Основные направления развития карточного бизнеса ПАО Сбербанк

С целью минимизации рисков мошенничества при работе с банкоматами в число подозрительных нужно отнести операции, по которым ввод пин-кода требуется более чем два раза. Также банку в целях собственной безопасности следует постоянно улучшать и совершенствовать систему управления рисками

Таким образом, основные рекомендации для развития карточного бизнеса ПАО Сбербанк можно представить в виде следующей схемы (рис. 2.6)

Реализация данных мероприятий банка позволит сделать более доступным обслуживание банковских карт для клиентов отдаленных регионов России. Так же данные направления совершенствования карточного бизнеса улучшат условия и ассортимент операций с использованием безналичных расчетов, тем самым сделав их более выгодными и привлекательными для пользователей, что в свою очередь повысит доверие клиентов к операциям с использованием пластиковых карт, и в целом, будет способствовать стабильности и надежности банковской системы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе совершения хозяйственных, финансовых операций, а также при распределении и перераспределении денежных средств возникают денежные расчеты, которые могут быть, как наличными, так и безналичными. Основа нормализации платежного оборота заключается в рациональной организации безналичных расчетов, что ведет к устранению риска традиционных форм хищений, сокращению затрат при осуществлении финансовых операций, а также на инкассацию, транспортировку и т.д. Основным инструментом безналичного расчета – это банковские пластиковые карты.

Пластиковая банковская карточка по своей сути является персонифицированным платежным инструментом, который предоставляет пользующемуся карточкой лицу возможность безналичной оплаты товаров и/или услуг, а также получения наличных средств в отделениях (филиалах) банков и банковских автоматах (банкоматах).

Анализ развития карточного бизнеса был проведен на основании данных ПАО Сбербанк за 2016-2018гг. Рассмотрев организационно-экономическую характеристику кредитной организации можно сделать выводы, что банк является крупнейшим финансовым институтом в Российской Федерации, Центральной и Восточной Европе. На российском финансовом рынке он осуществляет свою деятельность уже 176 лет и его бренд тесно связан с надежностью, прочностью, социальной ориентированностью, и, конечно, с инновациями и технологическим лидерством. Из анализа финансовых показателей банка видно, что главными индикаторами улучшения финансовой стабильности компании можно назвать: увеличение собственного капитала, заметный рост объема кредитного портфеля и сохранение высокого уровня мобильности активов. Рост суммы финансовых вложений создает условия для повышения доходов в будущих периодах.

Оценка операций с пластиковыми картами ПАО Сбербанк показала, что с каждым годом количество активных кредитных и дебетовых пластиковых карт банка увеличивается. Основную долю в портфеле пластиковых карт составляют дебетовые карты, основная часть которых это зарплатные карты. Рост количества пластиковых карт банка связан с увеличением безналичных расчетов, быстротой выпуска и удобством использования карт.

За 2018 год ПАО Сбербанк провел ряд маркетинговых акций по кредитным картам с предложением специальных условий по продуктам: повышенных бонусов в популярных категориях трат, отмены комиссии за снятие наличных, снижения стоимости годового обслуживания. Запущен процесс увеличения лимита по кредитной карте по инициативе банка в режиме реального времени для клиентов, исчерпавших большую часть лимита, но имеющих высокую платежную дисциплину.

Для держателей дебетовых карт банк расширяет ассортимент услуг и повышает сервис обслуживания. Также для всех клиентов банка, имеющих пластиковые карты, действует система бонусов «Спасибо», доступны новые интерфейсы в Сбербанк Онлайн и СМС-сервисе «Мобильный банк». ПАО Сбербанк участвует в поддержке национальной платежной системы «Мир». Держатели карты Мир в 2018 году получили возможность получать кешбэк за покупки у партнеров программы в дополнение к бонусам «Спасибо».

Мониторинг эффективности использования пластиковых карт ПАО Сбербанк показал, что в связи с улучшением качества обслуживания и расширением ассортимента предлагаемых услуг количество активных пластиковых карт банка ежегодно растет, в 2018 году данный показатель составил 124,2 млн. карт, что на 6,98% больше чем в 2017 году.

Комиссионные доходы по операциям с пластиковыми картами в 2018 году увеличились на 33,56% по сравнению с 2017 годом. Основным показателем, способствующим росту комиссионных доходов от операций с пластиковыми картами стал эквайринг, комиссии платежных систем и прочие аналогичные комиссии. В целом комиссионные доходы по операциям с

пластиковыми картами можно считать эффективными и прибыльными, так как они полностью покрывают все комиссионные расходы, в результате чего чистый комиссионный доход по операциям с пластиковыми картами банка ежегодно растет.

Банк постоянно разрабатывает новые и развивает старые сервисы обслуживания пластиковых карт, учитывая все пожелания и предпочтения клиентов. Объемы деятельности банка на рынке карточного бизнеса очень внушительны, однако для поддержания достигнутого положения необходим тщательный мониторинг и совершенствование данного направления деятельности в условиях постоянно меняющейся внутренней и внешней среды рынка.

По итогам выпускной квалификационной работы были предложены основные направления развития карточного бизнеса ПАО Сбербанк. Реализация данных мероприятий банка позволит сделать более доступным обслуживание банковских карт для клиентов отдаленных регионов России. Так же данные направления совершенствования улучшат условия и ассортимент операций с использованием безналичных расчетов, тем самым сделав их более выгодными и привлекательными для пользователей, что в свою очередь повысит доверие клиентов к операциям с использованием пластиковых карт, и в целом, будет способствовать стабильности и надежности банковской системы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть I и II. [Текст] : офиц. текст. – М.: Проспект, 2017. – 586 с.
2. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс] / федер. закон от 02.12.1990 № 395-1-ФЗ (последняя редакция). – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/.
3. О национальной платежной системе [Электронный ресурс] / федер. закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ (последняя редакция). – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/.
4. Об акционерных обществах [Электронный ресурс] / федер. закон от 26 декабря 1995 № 208-ФЗ (последняя редакция). – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8743/.
5. Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием [Электронный ресурс] / Положение Банка России от 24.12.2004 № 266-П (последняя редакция) (Зарегистрировано в Минюсте России 25.03.2005 № 6431). – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_52513/.
6. О памятке «О мерах безопасного использования банковских карт [Электронный ресурс] / письмо Банка России от 02.10.2009 № 120-Т. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/589868/>.
7. Об обеспечении бесперебойного осуществления переводов денежных средств с использованием платежных карт [Электронный ресурс] / письмо Банка России от 02.06.2014 № 104-Т. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_152283/.
8. Алексеева, Д.Г. Банковское кредитование [Текст] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Д.Г. Алексеева, С.В. Пыхтин. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 128 с.

9. Аликова, М.И. Анализ использования банковских пластиковых карт в национальной платежной системе [Текст] / М.И. Аликова // Инновационная наука. – 2017. – № 12. – С. 84-87.
10. Антипова, А.В. Деятельность коммерческого банка с пластиковыми картами (по материалам ПАО Сбербанк) [Текст] / А.В. Антипова // Вектор экономики. – 2018. – № 12 (30). – С. 94.
11. Бабина, К.И. Анализ современного состояния российского рынка банковских пластиковых карт [Текст] / К.И. Бабина, Н.И. Ильин // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2018. – № 1(70). – С. 78-81.
12. Банковская система в современной экономике (бакалавриат и магистратура) [Текст] : Учебное пособие / под ред. О.И. Лаврушин и др. – М.: КноРус, 2019. – 360 с.
13. Белогурова, А.В. Оценка организации операций коммерческого банка с пластиковыми картами [Текст] / А.В. Белогурова // Новая наука: Стратегии и векторы развития. – 2017. – № 118-3. – С. 101-104.
14. Бердюгин, А.А. Управление риском нарушения информационной безопасности в условиях электронного банкинга [Текст] / А.А. Бердюгин // Вопросы кибербезопасности. – 2018. – № 1 (25). – С. 28-38.
15. Бичева, Е.Е. Становление и перспективы развития пластиковых банковских карт [Текст] / Е.Е. Бичева, А.А. Трушина, Д.В. Стребкова // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2017. – № 5. – С. 26-30.
16. Боровкова, В.А. Банки и банковское дело [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / В.А. Боровкова. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 422 с.
17. Варламова, Т.П. К вопросу о современном состоянии российского рынка банковских пластиковых карт [Текст] / Т.П. Варламова, М.А. Варламова // Наука и общество. – 2017. – № 3 (29). – С. 10-18.

18. Галданова, А.В. Проблемы и перспективы создания российской национальной системы пластиковых карт [Текст] / А.В. Галданова // Аллея науки. – 2018. – Т. 4. – № 9 (25). – С. 29-32.

19. Гугнюк, И.Г. Доступность банковских услуг как финансово–правовой принцип банковской деятельности [Текст] : Монография / И.Г. Гугнюк. – М.: Русайнс, 2018. – 144 с.

20. Деньги, кредит, банки и денежно–кредитная система. Тесты, задания, кейсы (бакалавриат) [Текст] : Учебное пособие. / под ред. Абрамова М.А., Александрова Л.С. и др – М.: КноРус, 2019. – 328 с.

21. Ермаков, С.Л. Основы организации деятельности коммерческого банка [Текст] : Учебник / С.Л. Ермаков, Ю.Н. Юденков. – М.: КноРус, 2019. – 648 с.

22. Ермакова, Л.В. Пластиковые карты как финансовый инструмент [Текст] / Л.В. Ермакова, О.В. Гудкова // Научное обозрение. Экономические науки. – 2018. – № 3. – С. 27-31.

23. Ермоленко, О.М. Вектор развития рынка банковских карт на современном этапе [Текст] / О.М. Ермоленко // Научный вестник Южного института менеджмента. – 2018. – № 2. – С. 28-33.

24. Иванов, В.А. Развитие эквайринга в Удмуртском отделении ПАО Сбербанк [Текст] / В.А. Иванов, А.С. Барышева // Вестник Удмуртского университета. Серия Экономика и право. – 2018. – Т. 28. - № 2. – С. 203-207.

25. Клименко, Е.И. Статистический анализ оборота банковских карт Российской Федерации [Текст] / Е.И. Клименко // Синергия Наук. – 2018. – № 20. – С. 110-118.

26. Ковалёва, Т.М. Финансы, денежное обращение и кредит [Текст] : Учебник / Т.М. Ковалёва и др. – М.: КноРус, 2019. – 168 с.

27. Копылова, А.Г. Комплексный анализ современного состояния рынка кредитных карт [Текст] / А.Г. Копылова // Экономика и право: инновационное решение проблем. – 2019. – № 1. – С. 12-15.

28. Коречков, Ю.В. Банковские пластиковые карты в платежном обороте [Текст] / Ю.В. Коречков, В.В. Козловский // Теория и практика современной науки. – 2017. – № 3 (21). – С. 473-476.

29. Краснова, Ю.А. Методы оптимизации управления платежного оборота с использованием банковских карт [Текст] / Ю.А. Краснова, Д.Н. Машков // Вопросы студенческой науки. – 2017. – № 13. – С. 31-36.

30. Кулакова, Д.Г. Правовые основы и организация рынка банковских пластиковых карт в России [Текст] / Д.Г. Кулакова, К.А. Бурская, О.С. Сучков // Материалы и методы инновационных исследований и разработок. – 2018. – № 1. – С. 72-75.

31. Лаврушин, О.И. Банк и банковские операции (для бакалавров) [Текст] : Учебник / О.И. Лаврушин и др. – М.: КноРус, 2019. – 272 с.

32. Лаврушин, О.И. Банковские операции [Текст] : Учебное пособие / О.И. Лаврушин. – М.: КноРус, 2018. – 384 с.

33. Лаврушин, О.И. Развитие банковского сектора и его инфраструктуры в экономике России (бакалавриат) [Текст] : Монография. / О.И. Лаврушин и др. – М.: КноРус, 2019. – 176 с.

34. Мокропуло, А.А. Сущность банковских пластиковых карт: подводные камни и полезность использования в современном обществе [Текст] / А.А. Мокропуло, А.Н. Лопатченко, А.А. Троцкий // Лучшая студенческая статья. – 2018. – №1 – С. 92-95.

35. Мырзахматова, Ж.Б. Анализ современного состояния отечественной платежной системы [Текст] / Ж.Б. Мырзахматова // Статистика, учет и аудит. – 2018. – Т. 3. – № 70. – С. 176-182.

36. Олейник, Е.С. Использование карты бизнес - возможностей для эффективности деятельности коммерческих банков [Текст] / Е.С. Олейник, Е.А. Коваленко, Д.А. Фадеева // Теория. Практика. Инновации. – 2017. – № 8(20). – С. 180-183.

37. Пак, Е.А. Проблемы экономической безопасности коммерческого банка на рынке пластиковых карт [Текст] / Е.А. Пак, С.С. Попова, И.А. Езангина // Управление. Бизнес. Власть. – 2018. – № 3 (12). – С. 50-54.

38. Попова, Ю.А. Пластиковые (банковские) карты как актуальная форма безналичных расчетов [Текст] / Ю.А. Попова // Вестник современных исследований. – 2018. – № 12.7 (27). – С. 385-387.

39. Рожнова, Е.А. Сущность и классификация банковских карт. Сравнительная оценка их характеристик [Текст] / Е.А. Рожнова, Н.Н. Казанская // Менеджмент социальных и экономических систем. – 2017. – Т. 1. – № 1 (5). – С. 73-77.

40. Розанова, Н.М. Деньги и банки [Текст] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н.М. Розанова. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 322 с.

41. Роль кредита и модернизация деятельности банков в сфере кредитования [Текст] : Учебное пособие / под ред. О.И. Лаврушина и др. – М.: КноРус, 2017. – 272 с.

42. Рубцов, Б.Б. Деятельность кредитно-финансовых институтов. (СПО) [Текст] : Учебник / Б.Б. Рубцов и др. – М.: КноРус, 2019. – 232 с.

43. Рубцова, Л.Н. Финансы, денежное обращение и кредит [Текст] : Учебное пособие / Л.Н. Рубцова, Ю.А. Чернявская. – М.: Русайнс, 2018. – 312 с.

44. Севек, Р.М. Электронные деньги и их возникновения [Текст] / Р.М. Севек, А.Х.М. Кертик-оол // Лучшая студенческая статья. – 2018. – № 3. – С. 67-70.

45. Севек, Р.М. Банковские карточки и их роль в платежном обороте [Текст] / Р.М. Севек, Е.А. Муравьева // Научные достижения и открытия современной молодежи. – 2018. – № 1. – С. 72-75.

46. Ситникова, Е.И. Оценка электронного банковского обслуживания на примере ПАО «Сбербанк» [Текст] / Е.И. Ситникова // Социально-экономические явления и процессы. – 2017. – Т. 12. – № 4. – С. 49-55.

47. Соколинская, Н.Э. Актуальные направления укрепления банковской системы России [Текст] : Монография / Н.Э. Соколинская – М.: Русайнс, 2018. – 136 с.

48. Срмикян, К.С. Анализ обращения банковских пластиковых карт в России [Текст] / К.С. Срмикян, А.Ю. Аджиева // Современные научные исследования и разработки. – 2018. – Т. 3. – № 4(21). – С. 122-123.

49. Стихияс, И.В. Банковское дело [Текст] : Учебное пособие / И.В. Стихияс, Сахарова Л.А. – М.: Русайнс, 2017. – 135 с.

50. Супонин, Д.М. Банковские пластиковые карты как современный инструмент безналичных расчетов [Текст] / Д.М. Супонин, Р.В. Костенко // Вестник современных исследований. – 2018. – № 9.4 (24). – С. 270-273.

51. Тавасиев, А.М. Банковское дело. Технологии обслуживания клиентов банка [Текст] : учебник для академического бакалавриата / А.М. Тавасиев. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 301 с.

52. Токарева, А.В. Пластиковые карты как разновидность безналичных расчетов [Текст] / А.В. Токарева, Е.Е. Бичева // Аллея науки. – 2018. – Т. 5. – № 5 (21). – С. 499-503.

53. Годовой отчет ПАО Сбербанк за 2016 год [Электронный ресурс] : официальный сайт ПАО Сбербанк. – Режим доступа: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/stockholders/2017/godovoy_otchet_bank_a_za_2016_god.pdf

54. Годовой отчет ПАО Сбербанк за 2017 год [Электронный ресурс] : официальный сайт ПАО Сбербанк. – Режим доступа: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/yrep/sberbank_annual_report_2017_rus.pdf

55. Годовой отчет ПАО Сбербанк за 2018 год [Электронный ресурс] : официальный сайт ПАО Сбербанк. – Режим доступа: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/redirected/com/gosa2019/docs/sberbank-annual_report_2018_rus.pdf

ПРИЛОЖЕНИЯ